

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор
ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Ким Хон Чже

«17» июля 2026 г.

Правила проживания и поведения в ЛОТТЕ Отеле Владивосток

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила проживания и поведения (далее – «Правила») в ЛОТТЕ Отеле Владивосток (далее – «Отель») разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. Гостиничные услуги - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам (далее – «Гость») мест для временного проживания в гостинице и иных услуг, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

1.3. С нормативными документами согласно п. 1.1 настоящих Правил гости ознакамливаются в информационной папке в холле Отеля.

1.4. В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.

1.5. В случае наличия непогашенной задолженности по оплате гостиничных услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного Отелю при проживании ранее, при невозможности гарантировать оплату дополнительных услуг при размещении в Отеле, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, Отель вправе отказать гражданам в размещении.

2. Бронирование номеров

2.1. Отель принимает заявки на бронирование посредством электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи:

контакты для связи: + 7 (423) 240-22-33

контакты для электронной связи: reservationvvo@lotte.net

2.2. Отель применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня (11:00 по Владивостокскому времени), следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Отель вправе отказаться от исполнения договора. Если Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Отель возвращает Гостю плату за услуги в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Гостем, опоздания или незаезда Гостя, с него взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

2.3. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до 14:00 Отель вправе заселить гостя без оплаты за услугу раннего заезда только при наличии возможности в предоставлении свободного номера.

3. Размещение гостей в отеле

3.1. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок (не менее одних суток проживания), указанный в заявке, или заявленный Гостем при размещении, если заселение осуществляется без предварительного уведомления. Иностранные граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.

Заселение гостей в Отель без предварительного уведомления (по факту прибытия) осуществляется при наличии свободных номеров.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер.

3.2. При необходимости продления срока проживания после установленного расчетного часа (время выезда) необходимо сообщить об этом администратору Отеля (стойка приема и размещения) не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа – 11 часов по местному времени. При наличии свободных номеров администратор Отеля продлевает срок проживания.

3.3. Заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

В случае отсутствия указанных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в отель потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

3.4. Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии

представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение.

3.5. Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность или российского национального водительского удостоверения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.6. Заселение Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- г) вида на жительство лица без гражданства;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.7. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в п. 3.6 документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.8. Работник Отеля вправе сделать скан-копию документа, удостоверяющего личность Гостя в рамках заключаемого с ним договора о предоставлении гостиничных услуг.

3.9. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

3.10. Дети до 10 лет проживают в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати. По предварительному согласованию с администрацией Отеля при наличии возможности допускается размещение не более 1 (Одного) гостя в номер при предоставлении дополнительной кровати по действующим в Отеле ценам.

3.11. В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета Отель регистрирует гостей, являющихся гражданами РФ. Регистрация граждан до 14 лет осуществляется на основании документов родителей или близких родственников, а также свидетельства о рождении.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ.

3.12. Расчетный час в гостинице - 11 часов по Владивостокскому времени. Время заезда – 14 часов по Владивостокскому времени.

3.13. Следующие категории граждан имеют право на обслуживание вне очереди: Герои Советского Союза, Герои России, участники и инвалиды Великой Отечественной войны, участники Специальной военной операции, Ветераны и инвалиды боевых действий, жители блокадного Ленинграда, лица, работавшие в период Великой Отечественной войны, инвалиды 1 и 2 групп, дети-инвалиды.

3.14. Отказ в размещении возможен в случаях отсутствия свободных номеров, обстоятельств непреодолимой силы, отсутствия у потребителя документа, удостоверяющего личность согласно пунктам 3.3, 3.4 настоящих Правил.

4. Оплата проживания

4.1. Плата за бронирование номеров в отеле отсутствует.

4.2. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом. В случае раннего заезда или задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

ранний заезд с 00:00 до 11:00 – 50% от стоимости номера, без завтрака, завтрак оплачивается отдельно;

поздний выезд с 11:00 до 18:00 – почасовая оплата в соответствии с действующими тарифами;

поздний выезд после 18:00 - стоимость позднего выезда эквивалентна стоимости 1 (Одних) суток без завтрака.

4.3. Без предварительного бронирования ранний заезд возможен только при наличии свободных номеров.

4.4. Гость вправе продлить срок проживания после установленного расчетного часа (время выезда) при условии предварительной оплаты услуги «поздний выезд» согласно п. 4.2 настоящих Правил. При желании продлить проживание необходимо уведомить Администрацию Отеля не позднее чем за 24 часа до планируемого времени выезда. Гарантией продления срока проживания служит полная оплата услуги «поздний выезд». В случае неоплаты со стороны гостя продление не является подтвержденным и может быть реализовано в пользу третьих лиц в порядке очередности.

4.5. В случае, если услуга «поздний выезд» не согласована с Отелем и не оплачена Гостем, но после наступления расчетного часа (11:00) гость отсутствует в номере, который подлежит заселению, администрация Отеля вправе самостоятельно собрать вещи Гостя в присутствии представителей Отеля, включая сотрудников отдела консьержей и/или службы приёма и размещения гостей, и/или сотрудников службы уборки номеров, сотрудников службы безопасности, а также, при необходимости, сотрудников других подразделений Отеля, находящихся на смене. Процесс упаковки вещей осуществляется сотрудниками перечисленных служб отеля и фиксируется видеозаписью происходящего. Далее упакованные вещи перемещаются на склад забытых вещей в отдел обслуживания номеров или в помещение хранения вещей в отделе консьержей (лобби второго этажа) до передачи Гостю. При получении вещей Гость проверяет их наличие, после чего подтверждает отсутствие претензий по недостающим вещам распиской.

4.6. Оплата за проживание и другие услуги производится в соответствии с действующими в Отеле ценами. В стоимость включается НДС.

4.7. Оплата может производиться авансовым перечислением средств за подтвержденные услуги (до заезда Гостя) или непосредственно в гостинице при заселении. Гостиница принимает оплату в российских рублях наличными средствами или банковской картой.

4.8. При выезде из отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору службы приема и размещения.

5. Порядок проживания в отеле

5.1. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:

- а) вызов скорой помощи;
- б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром;
- е) сейф;
- ж) консьерж-сервис;
- з) предоставление кипятка;
- и) игла и нитка по запросу;
- к) детская кроватка для детей до 2 лет.

5.2. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере. Отель не несет ответственности за утрату личных вещей, возникшую по вине Гостя.

5.3. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

5.4. В течение проживания Гостя уборка номера, смена постельного белья и полотенец производится ежедневно.

5.5. В течение проживания Гостя работники Отеля по требованию Гостя ежедневно пополняют мини-бар продукцией в соответствии с меню мини-бара. Продукция мини-бара не входит в стоимость проживания и оплачивается отдельно.

5.6. При обнаружении забытых Гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось, Отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их Гостю или его доверенному лицу в течение трех месяцев.

5.7. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе/первому требованию. Заявления и жалобы принимаются Отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном Законом порядке.

6. Права и обязанности Гостя

6.1. Гость имеет право:

- запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в гостинице;
- запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
- оставить отзыв о пребывании в гостинице, оценив все использованные им услуги.

6.2. Гость обязан:

- оплатить все предоставленные ему услуги;
- соблюдать установленные Отелем правила и определенный порядок проживания;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- соблюдать общественный порядок в Отеле и в номере, не шуметь и не беспокоить других гостей;
- в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля немедленно сообщить об этом администрации Отеля;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы (извлечь карту из энергосберегающего выключателя), закрыть номер;
- возместить ущерб, причиненный имуществу Отеля (ущерб подтверждается актом о порче имущества, составленный комиссией, состоящей из не менее 3 (Трех) представителей Отеля);
- хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере;
- соблюдать установленный расчетный час при выезде;
- не передавать ключи от номера, а также не оставлять в номерах посторонних лиц;
- не проносить в номер, а также во все помещения Отеля насекомых, животных, птиц, рептилий и других представителей фауны. В случае обнаружения присутствия таковых в Отеле, последний имеет право взыскать денежную компенсацию с Гостя в размере 14000 рублей;
- не проносить на территорию Отеля взрывчатые вещества, оружие, боеприпасы, а также опасные для жизни и здоровья гостей предметы, предметы, из-за которых имуществу Отеля может быть нанесен ущерб;
- перемещаться по Отелю в нижнем белье (или без такового) за пределами номера или фитнес-центра;
- не хранить и не употреблять в номере красящие и сильно пахнущие продукты (фрукты, морепродукты, и др.), за исключением блюд из минибара и ресторанов Отеля;
- курить, включая электронные сигареты, в номере, на территории Отеля и во всех помещениях Отеля, за исключением специально отведенного места для курения, расположенного у центрального входа в Отель.

7. Права и обязанности Отеля

7.1. Отель имеет право:

- в случае невозможности предоставить Гостю номер в Отеле переселить его по согласованию с ним в другой отель не ниже по уровню;
- переселить Гостя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- выселить Гостя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;
- поместить вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения;
- передать информацию о задолженности Гостя в правоохранительные органы.

7.2. Отель обязан:

- обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях и посетителях Отеля;
- Склад забытых вещей обязан хранить забытые гостем вещи в течение трех месяцев, а ценные вещи и деньги в течение одного года с момента их утраты.